

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG DAN
KOTA BANGKOK TERHADAP TRANSPORTASI
*ONLINE***



**OKTAVIANI RIANDIATMI
NPM : 2015410022**

**PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.
KO-PEMBIMBING : Djoen San Santoso, Ph.D.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi SK BAN – PT No.: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG DAN
KOTA BANGKOK TERHADAP TRANSPORTASI
*ONLINE***



**OKTAVIANI RIANDIATMI
NPM : 2015410022**

**PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.
KO-PEMBIMBING : Djoen San Santoso, Ph.D.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi SK BAN – PT No.: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG DAN
KOTA BANGKOK TERHADAP TRANSPORTASI
*ONLINE***



**OKTAVIANI RIANDIATMI
NPM : 2015410022**

BANDUNG, JUNI 2019

PEMBIMBING:

Tri Basuki Loewono, Ph.D.

KO-PEMBIMBING:

Djoen San Santoso, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi SK BAN – PT No.: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama lengkap : Oktaviani Riandiatmi

NPM : 2015410022

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **Persepsi Masyarakat Kota Bandung dan Kota Bangkok Terhadap Transportasi *Online*** adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika di kemudian hari terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, Juni 2019



Oktaviani Riandiatmi

2015410022

PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG DAN KOTA BANGKOK TERHADAP TRANSPORTASI *ONLINE*

Oktaviani Riandiatmi
NPM: 2015410022

Pembimbing: Tri Basuki Joewono, Ph.D.
Ko-Pembimbing: Djoen San Santoso, Ph.D.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019

ABSTRAK

Transportasi *online* telah muncul di beberapa negara, diantaranya Indonesia dan Thailand. Walaupun memiliki beberapa karakteristik yang serupa serta lokasi yang cukup berdekatan, tidak menjamin adanya penilaian yang serupa dari warganya terhadap transportasi *online*. Beragam faktor dapat menjadi penyebabnya, diantaranya adalah perbedaan pilihan dan pelayanan operator, kualitas moda alternatif, karakteristik pengguna, karakteristik perjalanan, atau kultur. Studi ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna di dua lokasi, yakni Kota Bandung dan Bangkok serta mengetahui faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna dari segi demografi, karakteristik perjalanan, dan karakteristik lingkungan tempat tinggal. Hasil analisis menunjukkan adanya penilaian serupa di kedua wilayah mengenai transportasi *online* dengan penilaian tertinggi berupa aspek kemudahan penggunaan serta penilaian terendah berupa aspek biaya yang murah. Variabel yang selalu mempengaruhi penilaian pada aspek kemudahan penggunaan adalah usia, kepemilikan jumlah aplikasi angkutan *online* dalam perangkat, dan jenis operator yang sering digunakan. Sedangkan faktor yang selalu berpengaruh pada penilaian aspek biaya adalah pilihan moda alternatif selain angkutan *online* dan pengeluaran per bulan. Untuk faktor *built environment*, faktor aksesibilitas tempat tinggal ke fasilitas publik dan jalan raya selalu menentukan penilaian di seluruh model.

Kata Kunci: transportasi online, persepsi, demografi, karakteristik perjalanan, karakteristik lingkungan tempat tinggal

PERCEPTION OF BANDUNG AND BANGKOK RESIDENTS ON ONLINE TRANSPORTATION

Oktaviani Riandiatmi
NPM: 2015410022

Advisor: Tri Basuki Joewono, Ph.D.
Co-Advisor: Djoen San Santoso, Ph.D.

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT Number: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG

ABSTRACT

Online transportation has emerged in several countries, including Indonesia and Thailand. Although they have several similar characteristics and locations that are quite close together, it does not guarantee a similar assessment from its citizens of online transportation. Various factors can be the cause, there are differences in operator choosing and operator services, the quality of alternative modes, user characteristics, travel characteristics, and culture. This study aims to analyze the perceptions of users in two locations namely Bandung and Bangkok City and finding out things that influence the selection factors derived from demographic factors, travel characteristics, and characteristics of respondents' residence in both regions. The analysis shows a similar assessment in both regions regarding online transportation with the highest rating in the form of ease of use and the lowest valuation in the form of low cost aspects. Variables that always affect the assessment of aspects ease of use are age, ownership of online transportation application in the device, and type of operator that is often used. While the factors that always influence the cost aspect assessment are the choice of alternative modes beside online transportation and monthly expenditure. For the built environment factors, the accessibility of residence to public facilities and highway always determine the assessment in all models.

Keywords: online transportation, perception, demography, travel characteristics, characteristics of built environment

PRAKATA


Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, maka karya tulis ilmiah berjudul Persepsi Masyarakat Kota Bandung dan Bangkok dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan. Dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis melalui berbagai tantangan dan hambatan dari beragam aspek. Namun, berkat bimbingan, kritik, saran, serta dukungan dari banyak pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Tri Basuki Joewono, Ph.D. dan Bapak Djoen San Santoso, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, kritik, saran, dan yang terpenting adalah pengalaman berharga serta dukungan besar selama 1,5 tahun belakangan;
2. Bapak Aloysius Tjan Hin Hwie, Ir., M.T., Ph.D., selaku Ketua Komunitas Bidang Ilmu Teknik Transportasi dan dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang membangun;
3. Bapak Santoso Urip Gunawan, Ir., M.T., dan Bapak Tilaka Wasanta, S.T., M.T., selaku dosen penguji KBI Teknik Transportasi yang telah memberikan saran dan atau masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik;
4. Bapak Dr. Felix Hidayat S.T., M.T., selaku dosen wali yang selalu membimbing penulis ke arah yang lebih baik, mempercayai, membantu, dan memberikan dorongan di saat penulis sedang terpuruk sehingga penulis kembali bersemangat;
5. Kepada keluarga yang selalu memberi kepercayaan, kekuatan, serta dukungan secara fisik maupun mental, yakni Bapak Suyitno, Ibu Wintarti, Anindya Pra Yudhanto, dan Vindya Dwi Anastiti;
6. Abinaya Caturangga dan Varian Harwin yang senantiasa menyulitkan penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi, namun selalu memberikan dukungan saat penulis dalam masa sulit;

7. Selma Khairunnisa dan Shahira Khairunnisa Rokhman yang selalu ada di saat penulis membutuhkan tempat untuk berbagi keluh kesah akan masalah kehidupan;
8. Nadya Sisilia Sanny dan Fadhila Meylinda Annisa yang merupakan teman satu perjuangan dalam menyusun skripsi, yang senantiasa saling membantu dan memberi semangat saat penulis mulai putus asa;
9. Teman-teman angkatan 2015 lain yang telah mewarnai kehidupan dan membantu penulis dalam menghadapi suka dan duka selama menjalani proses perkuliahan;
10. Ring 1 Himpunan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil periode 2017/2018, selaku rekan-rekan penulis yang memberikan penulis pengalaman dan kesempatan untuk berkembang menjadi lebih baik;
11. Pihak lain yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari ada banyak kekurangan dalam penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan serta untuk studi lebih lanjut di masa depan.

Bandung, Juni 2019



Oktaviani Riandiatmi

2015410022

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1-1
1.2 Inti Permasalahan	1-3
1.3 Tujuan Penelitian	1-4
1.4 Pembatasan Masalah	1-4
1.5 Metode Penelitian	1-4
BAB 2 DASAR TEORI	2-1
2.1 Moda Transportasi	2-1
2.1.1 Angkutan Pribadi	2-2
2.1.2 Angkutan Publik	2-3
2.1.3 Transportasi <i>Online</i>	2-5
2.1.4 Perdebatan Mengenai Transportasi <i>Online</i>	2-6
2.2 Kualitas Layanan	2-8
2.3 Faktor yang Memengaruhi Persepsi Kualitas Layanan.....	2-11
2.3.1 Karakteristik Pengguna.....	2-11
2.3.2 Karakteristik Perjalanan	2-12
2.3.3 Kualitas Moda Pembanding	2-13
2.3.4 Kultur.....	2-13
2.4 Metode Regresi Ordinal	2-15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	3-1
3.1 Karakteristik Kota Bandung	3-1
3.2 Karakteristik Kota Bangkok	3-4

3.3 Pengumpulan Data dan Penentuan Sampel.....	3-7
3.4 Variabel Studi	3-12
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	4-1
4.1 Data Karakteristik Pengguna <i>Ridesourcing</i> di Kota Bandung.....	4-1
4.1.1 Karakteristik Demografi Responden Kota Bandung	4-2
4.1.2 Karakteristik Perjalanan Responden Kota Bandung	4-3
4.1.3 Karakteristik Lingkungan Tempat Tinggal Responden Bandung	4-6
4.2 Data Karakteristik Pengguna <i>Ridesourcing</i> di Kota Bangkok.....	4-7
4.2.1 Karakteristik Demografi Responden Kota Bangkok	4-8
4.2.2 Karakteristik Perjalanan Responden Kota Bangkok	4-9
4.2.3 Karakteristik Lingkungan Tempat Tinggal Responden Bangkok	4-12
4.3 Proporsi Penilaian Responden	4-13
4.4 Hasil Estimasi Regresi Ordinal	4-16
4.4.1 Hasil Estimasi Model Variabel Penilaian Paling Tinggi di Bandung.....	4-17
4.4.2 Hasil Estimasi Model Variabel Penilaian Paling Rendah Bandung ..	4-24
4.4.3 Hasil Estimasi Model Variabel Penilaian Paling Rendah Bangkok ..	4-29
4.5 Diskusi	4-38
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran	5-2
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

α	: Signifikansi yang ditentukan
β	: Koefisien regresi dari variabel bebas
γ	: Probabilitas terjadinya peristiwa
χ^2	: Chi-square
%	: Persen
θ	: Rasio probabilitas
D	: Variabel <i>dummy</i>
e	: Eksponen
K	: Jumlah kategori
Ln	: Logaritma natural
L(B)	: Log-likelihood untuk model dengan parameter yang diestimasi
L(B ⁽⁰⁾)	: Log-likelihood untuk variabel terikat
LL	: Log-likelihood
n	: Jumlah sampel
N	: Jumlah populasi
R ² cs	: Cox and Snell R ²
R ² n	: Nagelkerke R ²
R ² m	: McFadden R ²
<i>Std. Dev</i>	: Standar Deviasi
Sig.	: Signifikansi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir Penelitian	1-6
Gambar 2.1 Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia (BPS Jawa Barat, 2018)	2-2
Gambar 3.1 Jumlah Penduduk Kota Bandung Tahun 2014-2017 (BPS Kota Bandung, 2017).....	3-1
Gambar 3.2 Proporsi Ijazah Tertinggi Penduduk Kota Bandung Diatas 15 Tahun (BPS Kota Bandung, 2017)	3-2
Gambar 3.3 Proporsi Pengeluaran Perkapita Masyarakat Kota Bandung (BPS Kota Bandung, 2018)	3-3
Gambar 3.4 Jumlah Penduduk Kota Bangkok Tahun 2014-2017 (Ministry of Transport, 2018).....	3-4
Gambar 3.5 Proporsi Penggunaan Internet berdasarkan Kelompok Usia (National Statistical Office, 2016)	3-5
Gambar 3.6 Pertambahan Jumlah Kendaraan di Kota Bangkok (Department Land Transport Thailand, 2018)	3-7
Gambar 3.7 Kuesioner Perjalanan Berbelanja (Joewono, 2017)	3-8
Gambar 3.8 Bentuk Pertanyaan dalam Kuesioner (Joewono, 2017).....	3-9
Gambar 4.1 Alasan Penggunaan Angkutan <i>Online</i> Responden Kota Bandung .	4-5
Gambar 4.2 Moda Transportasi Utama Selain Transportasi <i>Online</i>	4-5
Gambar 4.3 Alasan Penggunaan Angkutan <i>Online</i> Responden Kota Bangkok	4-10
Gambar 4.4 Moda Transportasi Utama Selain Transportasi <i>Online</i>	4-12

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi SERVQUAL (Parasuraman, 1988).....	2-9
Tabel 3.1	Kendaraan Bermotor di Kota Bandung (BPS Kota Bandung, 2018)	3-3
Tabel 3.2	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Bangkok.....	3-6
Tabel 3.3	Klafisikasi Menurut Pengeluaran dan Wilayah (Joewono, 2017)...	3-10
Tabel 3.4	Variabel Demografi Responden	3-13
Tabel 3.5	Variabel Karakteristik Penggunaan Transportasi <i>Online</i>	3-13
Tabel 3.6	Variabel Karakteristik Tempat Tinggal Responden.....	3-14
Tabel 4.1	Pengalaman Menggunakan Angkutan <i>Online</i> Keseluruhan Responden Kota Bandung.....	4-1
Tabel 4.2	Proporsi Responden yang Berpengalaman Menggunakan Angkutan <i>Online</i> di Kota Bandung.....	4-2
Tabel 4.3	Usia Responden Kota Bandung.....	4-2
Tabel 4.4	Karakteristik Umum Responden Kota Bandung.....	4-2
Tabel 4.5	Aplikasi Angkutan <i>Online</i> yang Diminati Responden Bandung.....	4-3
Tabel 4.6	Durasi Menunggu Angkutan <i>Online</i> Kota Bandung	4-5
Tabel 4.7	Karakteristik Tempat Tinggal Responden Kota Bandung	4-6
Tabel 4.8	Pengalaman Menggunakan Angkutan <i>Online</i> Keseluruhan Responden Kota Bangkok.....	4-7
Tabel 4.9	Proporsi Responden yang Berpengalaman Menggunakan Angkutan <i>Online</i> di Kota Bangkok.....	4-8
Tabel 4.10	Usia Responden Kota Bangkok.....	4-8
Tabel 4.11	Karakteristik Umum Responden Kota Bangkok.....	4-8
Tabel 4.12	Aplikasi Angkutan <i>Online</i> yang Diminati Responden Bangkok.....	4-9
Tabel 4.13	Aplikasi Angkutan <i>Online</i> yang Diminati Responden Bangkok.....	4-11
Tabel 4.14	Karakteristik Tempat Tinggal Responden Kota Bangkok	4-13
Tabel 4.15	Proporsi Penilaian Responden Kota Bandung Mengenai Transportasi <i>Online</i> dibandingkan Angkutan Publik	4-14
Tabel 4.16	Proporsi Penilaian Responden Kota Bangkok Mengenai Transportasi <i>Online</i> dibandingkan Angkutan Publik	4-15
Tabel 4.17	Pembagian Model dalam Analisis Keseluruhan.....	4-17

Tabel 4.18 Uji Kesesuaian Model Kemudahan Pemakaian Transportasi <i>Online</i> di Kota Bandung.....	4-18
Tabel 4.19 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Kemudahan Pemakaian Transportasi <i>Online</i> di Kota Bandung.....	4-19
Tabel 4.20 Uji Kesesuaian Model Kemudahan Pemakaian Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bandung.....	4-22
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Kemudahan Pemakaian Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bandung	4-23
Tabel 4.22 Uji Kesesuaian Model Tarif Transportasi <i>Online</i> di Bandung.....	4-24
Tabel 4.23 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Tarif Transportasi <i>Online</i> di Kota Bandung.....	4-25
Tabel 4.24 Uji Kesesuaian Model Tarif Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bandung	4-27
Tabel 4.25 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Tarif Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bandung	4-28
Tabel 4.26 Uji Kesesuaian Model Tarif Transportasi <i>Online</i> di Bangkok.....	4-30
Tabel 4.27 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Tarif Transportasi <i>Online</i> di Kota Bangkok.....	4-31
Tabel 4.28 Uji Kesesuaian Model Tarif Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bangkok	4-33
Tabel 4.29 Hasil Estimasi Regresi Ordinal Model Tarif Transportasi <i>Online</i> dengan Karakteristik Tempat Tinggal di Kota Bangkok	4-35
Tabel 4.30 Variabel Bebas yang Berpengaruh pada Aspek Kemudahan Penggunaan di Kota Bandung.....	4-39
Tabel 4.31 Variabel Bebas yang Berpengaruh pada Aspek Biaya Murah di Kota Bandung	4-40
Tabel 4.32 Variabel Bebas yang Berpengaruh pada Aspek Biaya Murah di Kota Bangkok	4-41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Karakteristik Tempat Tinggal Responden Bangkok	L1-1
Lampiran 2	Data Demografi Responden dan Karakteristik Perjalanan Responden Kota Bangkok	L2-1
Lampiran 3	Data Penilaian Terhadap Transportasi <i>Online</i> Bangkok.....	L3-1
Lampiran 4	Data Karakteristik Tempat Tinggal Responden Bandung	L4-1
Lampiran 5	Data Demografi dan Karakteristik Perjalanan Responden Kota Bandung.....	L5-1
Lampiran 6	Data Penilaian Terhadap Transportasi <i>Online</i> Kota Bandung....	L6-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Penggunaan internet kini menjadi bagian tak terlepaskan bagi sebagian orang yang berasal dari berbagai macam umur dan kalangan. Manfaat dari internet memungkinkan satu individu untuk terhubung dengan satu atau lebih individu lainnya baik untuk berkomunikasi, menerima, serta menyebarkan informasi (Pibriana & Ricoida, 2017). Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet tahun 2017 yang menunjukkan bahwa 54,68% populasi penduduk Indonesia merupakan pengguna internet aktif dengan usia yang beragam. Proporsi sebesar 65,98% atau lebih dari separuh pengguna di Indonesia mengakses internet setiap hari dan perangkat yang digunakan didominasi oleh *smartphone* atau tablet pribadi (83,44%) (APJII, 2017). Negara ASEAN lain, yaitu Thailand, memiliki intensitas penggunaan internet yang cukup tinggi hingga 79,8% untuk penggunaan 5-7 hari dalam 1 minggu dan penggunaan internet melalui *smartphone* sebesar 90,4% dari total penggunaan (National Statistical Office, 2016). Hal ini dapat disebabkan oleh kecanggihan dan kemudahan yang disediakan *smartphone*, yang menyebabkan banyak orang terperangkap untuk selalu beraktivitas menggunakan *smartphone*

Pertumbuhan dari pengguna internet juga meningkat tajam. Hal ini dibuktikan dengan riset We Are Social dan Hootsuite 2017 yang menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia tumbuh 51% dalam kurun waktu satu tahun. Thailand juga memiliki kecenderungan peningkatan penggunaan internet yang cukup besar, dengan proporsi pertumbuhan yang mencapai 21%. Secara global Thailand menempati peringkat ke-77 Network Readiness Index (NRI), sedangkan Indonesia di urutan ke-80. Peringkat ini diukur berdasarkan (1) lingkungan politik dan regulasi, (2) iklim bisnis dan inovasi, (3) infrastruktur digital, (4) keterjangkauan, (5) kemampuan dan keahlian, (6) penggunaan individu, (7) penggunaan bisnis, (8) penggunaan pemerintah, (9) dampak ekonomi, dan (10) dampak sosial (Safiril et al., 2017). Hasil peringkat NRI tersebut mengindikasikan bahwa Indonesia dan Thailand memiliki beberapa

karakteristik yang hampir serupa yang dilihat dari dekatnya peringkat yang dinilai dari 10 aspek diatas.

Seiring dengan meningkatnya ketertarikan serta ketersediaan internet dan *smartphone* yang tinggi, muncul inovasi yang bertujuan untuk menunjang kegiatan manusia sehari-hari. Salah satu diantaranya adalah transportasi berbasis aplikasi yang terhubung dengan internet (dikenal sebagai transportasi *online*) yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone* yang merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi dan teknologi komunikasi (Damayanti, 2017). Indonesia dan Thailand merupakan dua di antara beberapa negara yang telah menggunakan jasa transportasi *online*. Akan tetapi, lokasi yang berdekatan serta kemiripan di beragam aspek tidak membuat rasa ketertarikan terhadap transportasi *online* serta faktor pemilihan layanan yang digunakan lintas sama bagi kedua negara tersebut.

Selain kualitas layanan yang diberikan, hal lain yang secara bersamaan mempengaruhi keputusan pembelian adalah *product* (manfaat dari produk), *price* (harga yang ditawarkan), *place* (aksesibilitas dari tempat atau distribusi), *promotion* (promosi), *people* (orang yang terkait dalam pelayanan), *physical evidence* (bukti lingkungan fisik yang terlihat), dan *process* (mekanisme kerja terhadap penyampaian prosedur dan informasi) (Wati dan Satrio, 2015; Layungsari dan Yuniati, 2015; serta Widyaningrum dan Satrio, 2015). Suatu layanan tidak harus memiliki keunggulan di semua hal, namun seharusnya tiap layanan memiliki ciri khas masing-masing yang dapat membuat konsumen menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan.

Pengalaman berkendara menggunakan transportasi *online* dengan beragam operator sangat mungkin membentuk persepsi khusus, baik tentang masing-masing operator atau tentang transportasi *online* secara umum. Di dalam satu negara pun, persepsi yang diciptakan masyarakat antar operator atau transportasi *online* secara umum dapat berbeda. Maka dari itu, persepsi yang muncul di antara dua negara mengenai beragam operator atau transportasi *online* secara umum sangat mungkin berbeda pula. Hal ini ditambah dengan fakta bahwa kondisi serta operator yang muncul di kedua negara yang tak seluruhnya sama. Melalui pengalaman yang membentuk persepsi tersebut, pengguna terus menerus

berinteraksi dengan objek yang diamatinya (Slameto, 2010). Persepsi tersebut selanjutnya sangat mungkin untuk mengubah pandangan pada layanan dari operator lain dan mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap operator tersebut atau transportasi *online* secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Davis (1989) dalam Gunawan (2017) bahwa sikap positif pengguna terhadap produk atau layanan yang dikonsumsi atau digunakan ditentukan oleh tingkat kegunaan dan kemudahannya.

Adanya kemungkinan perbedaan karakteristik, penilaian, situasi dari dua negara, serta tingkat popularitas yang nampak dalam jumlah konsumen suatu layanan, termasuk di dalamnya adalah layanan transportasi *online* oleh beragam operator maupun layanan di luar transportasi *online*, memunculkan hipotesis bahwa ada perbedaan yang menjadikan suatu layanan lebih diminati dibanding dengan lainnya. Perbedaan wilayah juga memungkinkan adanya perbedaan faktor yang mempengaruhi penilaian untuk suatu moda tertentu.

1.2 Inti Permasalahan

Transportasi *online* dapat menjadi solusi atas permasalahan di berbagai wilayah. Hal ini didukung dengan pernyataan Rahardjo (2002) dalam Rahman & Dewantara (2017) bahwa teknologi informasi dan komunikasi banyak membantu masalah-masalah diantaranya masalah sosial dan ekonomi. Beralihnya pengguna jasa transportasi konvensional ke transportasi *online* dipengaruhi beragam faktor, salah satunya faktor kecanggihan alat komunikasi (teknologi) dan keinginan masyarakat yang senantiasa menghendaki kemudahan (Anwar, 2017). Walaupun dapat memudahkan, namun belum tentu transportasi *online* menjadi solusi yang dipilih banyak orang. Permasalahan antar wilayah mungkin bisa saja serupa, namun bisa jadi pemecahan masalah yang dipilih berbeda.

Kebanyakan studi membahas persepsi dari transportasi *online* di suatu wilayah tanpa membandingkannya dengan wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda. Studi ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pengguna serta penggunaan transportasi *online* sebagai sarana transportasi sehari-hari, perbandingan persepsi antara moda transportasi *online* dengan angkutan

publik di Kota Bandung dan Bangkok, serta perbedaan kondisi dan karakteristik responden yang dapat mempengaruhi penilaian di kedua kota.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis karakteristik pengguna serta penggunaan transportasi *online* sebagai transportasi sehari-hari masyarakat Kota Bandung dan Bangkok,
2. Menganalisis persepsi pengguna terhadap transportasi *online* di masing-masing kota,
3. Menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi penilaian pengguna dalam segi demografi, karakteristik perjalanan, serta karakteristik tempat tinggal.

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh:

1. Pendistribusian serta pengumpulan data dilakukan di Kota Bandung dan Kota Bangkok
2. Transportasi *online* yang termasuk dalam penelitian ini merupakan kendaraan roda dua dan roda empat.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan Joewono (2017).
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi ordinal.
5. Persepsi yang diteliti dalam penelitian ini merupakan penilaian yang mencakup pertanyaan mengenai kemudahan mendapatkan kendaraan, kesesuaian dengan gaya hidup, waktu tunggu, keamanan, kenyamanan, keselamatan, waktu tempuh, pembayaran dan biaya, kualitas pengemudi dan kendaraan, dan kemudahan penggunaan.

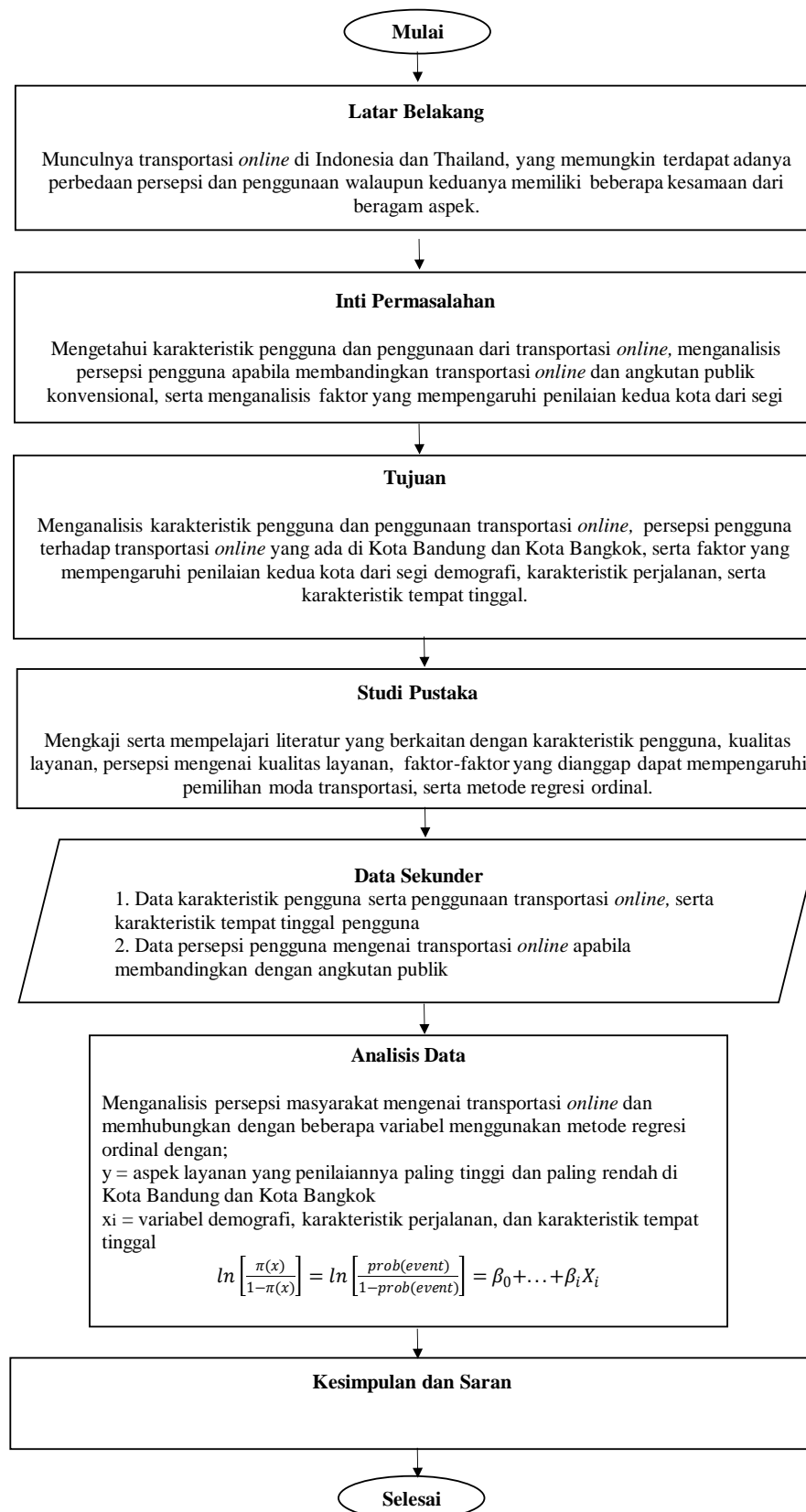
1.5 Metode Penelitian

Kegiatan diawali dengan pembuatan latar belakang penelitian yang menghasilkan inti permasalahan berupa kemungkinan adanya perbedaan persepsi mengenai transportasi *online* di Kota Bandung dan Bangkok. Dari penemuan inti permasalahan tersebut, kegiatan dilanjutkan dengan pencarian studi pustaka

mengenai karakteristik lokasi serta pengguna, kualitas layanan, persepsi mengenai kualitas layanan, dan faktor yang dianggap berpengaruh pada pemilihan moda, yang bertujuan untuk memperkuat konsep dari permasalahan yang ditemukan di awal kegiatan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden di Kota Bandung dan Bangkok. Pendistribusian kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan Joewono (2017), yang merupakan kuesioner mengenai perjalanan berbelanja. Sebelum kuesioner dibagikan pada responden dalam jumlah yang besar, maka dilakukan uji yang dinamakan *pilot survey* terlebih dahulu. Proses ini dilakukan untuk memperkirakan waktu pengisian serta uji coba pemahaman responden pada pertanyaan dalam kuesioner sehingga dapat meminimalisir tingkat kesalahan pada saat survei aktual dilaksanakan.

Dalam analisis mengenai persepsi pengguna mengenai transportasi *online*, digunakan data berisikan jawaban atas pertanyaan dalam skala likert yang berisi penilaian pengguna apabila membandingkan transportasi *online* dengan angkutan umum. Bentuk pertanyaan yang serupa juga dibuat untuk pertanyaan mengenai karakteristik tempat tinggal responden. Untuk data mengenai demografi dan karakteristik perjalanan digunakan pertanyaan dengan pilihan jawaban terbatas. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan metode regresi ordinal untuk mengetahui hubungan antar variabelnya. Setelah semua kegiatan selesai, dilakukan penyusunan kesimpulan dan saran. Prosedur penelitian yang akan dilakukan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini disajikan dalam bentuk diagram alir penelitian seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Alir Penelitian